



## AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul  
privind  
prevenirea torturii - MNP*

Aprob,  
Avocatul Poporului

Renate Weber



### *Raport*

*privind vizita desfășurată la Centrul Social de tip Rezidențial cu cazare pentru copii victimele  
traficului de persoane - Asociația Reaching Out, comuna Bascov, județul Argeș*

Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

1. Cadrul general și organizarea vizitei
2. Constatările rezultate din vizita efectuată
3. Recomandări

Craiova – 2022



## 1. Cadrul general și organizarea vizitei

Potrivit dispozițiilor prevăzute de art. 2 alin. (2), art. 14 lit. g), art. 16 alin. (1), art. 35 lit. a), art. 39 alin. (3), din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, coroborate cu dispozițiile art. 4 alin. (1), art. 19 din Protocolul opțional la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, și cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019, la data de 22 noiembrie 2022 a fost efectuată o vizită inopinată la Centrul Social de tip Rezidențial cu cazare pentru copii, victime ale traficului de Persoane - Asociația Reaching Out - Sucursala Bascov, comuna Bascov, județul Argeș.

La efectuarea vizitei s-au avut în vedere și concluziile anchetei efectuate la data de 19.09.2022 de către reprezentantul Biroului Teritorial Pitești, împreună cu un reprezentant al Domeniului pentru apărarea, protecția și promovarea drepturilor copilului, din cadrul instituției Avocatul Poporului.

La vizită a participat o echipă mixtă (reprezentanți ai Mecanismului Național de Prevenire și un reprezentant al Avocatului Copilului), formată din: \_\_\_\_\_ - jurist, \_\_\_\_\_ medic, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului - Centrul zonal Craiova, \_\_\_\_\_ psiholog, consilier în cadrul instituției Avocatul Poporului - Domeniul privind apărarea, protecția și promovarea drepturilor copilului, și \_\_\_\_\_ reprezentant al organizației neguvernamentale Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului (O.A.D.O.) Craiova.

Vizita a avut ca obiective: consolidarea protecției copiilor împotriva pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, sesizări și reclamații; asigurarea asistenței pentru sănătate, asistența psihologică, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată și din interviurile cu copiii și cu personalul centrului

### a) informații generale

Centrul Social de tip Rezidențial cu cazare pentru copii, victime ale traficului de persoane, este o unitate de tip rezidențial înființată prin Sentința Civilă a Tribunalului Argeș, din data de 07.09.1999, și prin Hotărârea Adunării Generale Extraordinare a furnizorului de servicii sociale - Asociația Reaching Out, din data de 03.09.2020.

Serviciul social își desfășoară activitatea în comuna Bascov, județul Argeș, deține autorizație sanitară de funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică a județului Argeș, din data de 05.11.2010, licență de funcționare eliberată de Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor



Copilului și Adopție, din data de 20.05.2020, pentru o perioadă de 5 ani, autorizație de securitate la incendiu și certificat de înregistrare sanitar veterinară.

Funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare este precizat în Regulamentul de Organizare și Funcționare (R.O.F.), aprobat prin Hotărârea Adunării Generale Extraordinare a Asociației Reaching Out, din data de 13.06.2011.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în centru sunt: copii victime ale traficului de persoane; copii pentru care s-a dispus, în condițiile legii, plasamentul în regim de urgență; tinerii care au împlinit vârsta de 18 ani și care beneficiază în condițiile legii de protecție socială.

Programul desfășurat de asociație se adresează tinerelor traficate, abuzate fizic, emoțional și sexual, fiind finanțat de o Organizație din Statele Unite ale Americii.

Șefa centrului a precizat că Asociația Reaching Out a dezvoltat parteneriate cu unele organizații internaționale și cu ambasadele unor state (Marea Britanie, Finlanda și Franța) și cu finanțatori din alte state implicați în combaterea acestui fenomen. Finanțarea centrului privind plata cheltuielilor cu utilitățile, dar și banii de buzunar pentru copii se obțineau din Proiecte Fundraising și prin sponsorizări.

Scopul serviciului social este de a asigura protecția, creșterea și îngrijirea copilului separat, temporar sau definitiv de părinții săi, ca urmare a stabilirii, în condițiile legii, a măsurii plasamentului, protecția și asistența victimelor traficului de persoane.

Admiterea în centru a copiilor se face în baza:

- hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului Argeș sau, după caz, a hotărârii instanței de judecată, din care să rezulte instituirea plasamentului copilului în cadrul Centrului Social de tip Rezidențial al Asociației Reaching Out;

- dispoziției de plasament în regim de urgență, emisă de către Directorul General al D.G.A.S.P.C. Argeș etc.

Capacitatea legală a centrului era de 12 locuri de cazare. La data vizitei erau cazați 8 copii (fete), admiși în baza hotărârilor instanțelor de judecată, cu vârste între 11 și 18 ani, două dintre





acestea fiind surori. Niciuna dintre fete nu era încadrată în grad de handicap.

Erau reprezentate legal de șefa centrului și erau înscrise într-o formă de învățământ, în comuna Bascov. Cele mai multe fete (4) frecventau cursurile Școlii gimnaziale Tudor Vladimirescu, două erau înscrise la Școala gimnazială Valea Ursului, una la Școala gimnazială Virgil Calotescu și un copil la Grădinița cu program scurt Virgil Calotescu. Copilul care era înscris la grădinița cu program scurt era cazat împreună cu tânăra lui mamă, în vârstă de 17 ani.

Potrivit obiectivelor, au fost vizitate toate spațiile centrului și s-au purtat discuții cu personalul și copiii prezenți la data vizitei.

La începutul vizitei, șefa centrului a manifestat reticență față de echipa de vizită, invocând unele problemele cu care se confruntă în desfășurarea activității de protecție a copiilor, victime ale traficului de persoane. După ce au fost prezentate scopul și temeiul legal în baza căruia se desfășoară vizita, personalul centrului rezidențial a manifestat disponibilitate pentru comunicare cu membrii echipei de vizită și a permis accesul la documentele existente și în spațiile centrului, potrivit prevederilor legale.

**Echipa de vizită a constatat că în centru nu existau suficiente materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite, astfel încât copiii să înțeleagă conținutul materialelor, cu respectarea condițiilor de confidențialitate privind adresa/amplasarea centrului,** potrivit prevederilor indicatorului S1.1. Standardul 1 Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, Secțiunea I din Anexa Ordinului Ministerului Muncii și Protecției Sociale, nr. 1335 din 14.10.2020 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru copiii victime ale traficului de persoane.

Au fost solicitate și verificate mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de etică, procedurile operaționale, Registrul de evidență a incidentelor deosebite, Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, Registrul de evidență a încetării serviciilor, Registrul de evidență a sugestiilor, sesizărilor, reclamațiilor etc.).

**În Regulamentul de Organizare și Funcționare existent în centru, la art. 4 - Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare, alin. (2) nu se menționează standardul minim de calitate aplicabil, reglementat de Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. 1335 din 14.10.2020 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru copiii victime ale**



traficului de persoane.

Echipele de vizită recomandă conducerii Centrului Social de tip Rezidențial al Asociației Reaching Out actualizarea Regulamentului de Organizare și Funcționare întocmit, cu menționarea la art. 4 alin. (2) a aplicabilității standardelor din Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, nr. 1335/2020 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru copiii victime ale traficului de persoane.

Procedurile verificate nu conțineau componente structurale minimale. Procedura proprie privind încetarea îngrijirii în centrul rezidențial, ca de altfel și celelalte proceduri (Procedura de lucru privind sugestiile, sesizările și reclamațiile, respectiv Procedura de lucru privind ocrotirea sănătății copilului) nu erau întocmite în conformitate cu prevederile punctului 9.2.3, Subsecțiunea 2:9.2 Cerințe generale, Secțiunea 9: Standardul 9 – Proceduri din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018 („Procedurile documentate elaborate trebuie să fie în conformitate cu structura prevăzută în anexa nr. 2 și/sau cu o procedură de sistem privind elaborarea procedurilor la nivelul entității publice”). **Procedurile existente în centru nu conțineau componente structurale minimale** (pagina de gardă, cuprins, scop, domeniu de aplicare, documente de referință, definiții și abrevieri, descrierea activității sau procesului, responsabilități, formular de evidență a modificărilor, formular de analiză a procedurii, formularul de distribuire/difuzare, anexe, inclusiv diagrama de proces), în conformitate cu Anexa nr. 2: Procedura documentată din Codul controlului intern managerial al entităților publice.

Celelalte documente prezentate erau disponibile pe suport de hârtie la sediu, fiind întocmite potrivit prevederilor din Anexa la Ordinul nr. 1335 din 14.10.2020, iar sesiunile de instruire a personalului se consemnau în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.

Au fost verificate câteva registre (Registrul de încetare a serviciilor, Registrul de evidență a incidentelor deosebite, respectiv Registrul de evidență a sugestiilor, sesizărilor, reclamațiilor).

În Registrul de evidență a incidentelor deosebite erau consemnate în cursul anului 2022 mai multe incidente (22), constând în absența din centru fără permisiune a copiilor, pentru perioade scurte, agresiuni ușoare între copiii, dar și asupra personalului etc.. Situațiile de absenteism fără permisiune se consemnau în Registrul de evidență a incidentelor deosebite, iar incidentele apărute în perioada de rezidență a copiilor erau cunoscute de instituțiile competente.





Dosarele personale ale copiilor conțineau documentele obligatorii, erau disponibile la sediul centrului și erau ținute în condiții corespunzătoare, care să asigure integritatea lor, precum și păstrarea confidențialității datelor.

A fost verificat un dosar personal al unui copil, care la admiterea în centru împlinise vârsta de 14 ani, **și s-a constatat că în dosar nu exista documentul care consemnează opinia copilului cu privire la stabilirea măsurii de protecție, pentru copilul care a împlinit vârsta de 10 ani, și nici planul de acomodare a copilului**, potrivit prevederilor indicatorului S1.6. lit. d) și lit. e) Standardul 1 Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, Secțiunea I din Anexa Ordinului nr. 1335/2020 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru copiii victime ale traficului de persoane.

Șefa centrului a precizat echipei de vizită faptul că personalul Asociației Reaching Out, respectiv asistentul social, nu întrunește condițiile legale de efectuare a managementului de caz pentru copil, acesta fiind asigurat de personalul specializat din cadrul D.G.A.S.P.C Argeș.

Din documentele prezentate s-a constatat că **în centru erau 3 minore care împliniseră vârsta legală pentru eliberarea cărților de identitate, dar din diverse motive, deși se efectuaseră mai multe demersuri, atât de conducerea centrului, cât și de reprezentanții D.G.A.S.P.C Argeș, nu se obținuseră documentele de identitate.**

Echipei de vizită recomandă conducerii Centrului Social de tip Rezidențial al Asociației Reaching Out ca, împreună cu reprezentanții D.G.A.S.P.C Argeș (managerii de caz ai minorelor), să urgenteze demersurile necesare pentru obținerea cărților de identitate pentru cele 3 minore.

#### **b) structura de personal**

Centrul funcționa cu 9 angajați (un președinte, un psiholog, un manager, un contabil, un asistent social, un asistent medical, un supraveghetor, un inspector social și un educator). Potrivit organigramei prezentate și celor precizate de șefa centrului, la data vizitei nu erau posturi vacante.

#### **c) condiții de cazare**

Centrul social este amplasat în comuna Bascov, județul Argeș, într-o clădire destinată exclusiv pentru serviciul social, adecvată pentru asigurarea accesului copiilor și vizitatorilor, structurată pe două nivele (parter, etaj).



La parter sunt amenajate o cameră de lectură, sufrageria (camera de zi), bucătăria - unde se servește masa, biroul personalului, magazia de alimente și un grup sanitar.

Camera de lectură și camera de zi de la parter erau dotate corespunzător pentru studiu și pentru activitățile de relaxare zilnică cu mobilier confortabil și suficient (cărți, jucării și jocuri, televizoare, calculator cu acces la internet etc.).

La etajul clădirii erau amenajate 6 dormitoare cu câte două paturi, în care erau cazate fetele, și două grupuri sanitare, separat de camere, dotate corespunzător, care ofereau intimitate și siguranță.

Au fost vizitate dormitoarele zugrăvite în culori diferite, aerisite, pereții curați, pavimentul din gresie, curat și bine întreținut. Instalațiile și corpurile de iluminat erau funcționale, **dar lipseau veiozele din dormitoare, iar la unele lămpi de iluminat lipseau abajururile de protecție.**

**Echipele de vizită recomandă conducerii Centrului Social de tip Rezidențial al Asociației Reaching Out montarea unor veioze în dormitoare și completarea corpurilor de iluminat cu abajururile de protecție,** potrivit prevederilor indicatorului S2.1. Standardul 2 Cazarea copiilor, Modulul VI Mediul fizic de viață, Secțiunea I din Anexa Ordinului nr. 1335/2020.

Mobilierul era în stare bună în majoritatea camerelor, adecvat, suficient pentru fiecare copil (pat cu saltea, dulap, noptieră, lenjerie curată).

**Echipele de vizită a sesizat că în dormitoare erau montate camere de supraveghere video.** Șefa centrului a precizat că instalarea camerelor video în dormitoarele copiilor, în spațiile comune și în curtea centrului, exceptând grupurile sanitare, s-a făcut ținându-se cont de specificul unității sociale. **Totuși, echipa de vizită recomandă conducerii Centrului Social de tip Rezidențial al Asociației Reaching Out, analizarea posibilității de a elimina camerele de supraveghere video din dormitoarele centrului, pentru respectarea intimității copiilor și asigurarea protecției acestora prin contractul încheiat cu o firmă de protecție și pază autorizată în acest sens.**

Toate spațiile accesibile copiilor dispuneau de lumină naturală și artificială, pentru buna desfășurare a activităților, iar starea de igienă și curățenie erau corespunzătoare în spațiile centrului.

Grupurile sanitare erau curate și dotate corespunzător (scaun wc, lavoare cu oglinzi, dușuri, etc.), cu instalații tehnico-sanitare funcționale. Fiecare beneficiar avea propriile obiecte igienico-sanitare, propria îmbrăcăminte și încălțăminte.

Încălzirea și apa caldă erau asigurate cu o centrală termică pe gaz, iar apa rece și apa caldă erau asigurate permanent, fapt confirmat și de copiii intervievați.





Au fost intervievați copiii prezenți și au menționat atașamentul personalului față de ei, fiind mulțumiți de condițiile din acest centru, relatând diverse aspecte din activitățile desfășurate. A fost intervievată și o tânără care a părăsit centrul fără aprobare, precizând echipei de vizită că „*regretă cele întâmplate*”.

#### **d) asigurarea hranei**

Copiii primeau zilnic trei mese, bucătăria era dotată cu mobilier suficient (chiuvetă, dulapuri, veselă etc.) și cu aparatură electrocasnică funcțională (aragaz cu hotă, cuptor cu microunde, două frigidere etc.).

**Echipele de vizită au constatat că probele alimentare erau prelevate într-un frigider, care nu era special destinat acestui scop, fără termometru și grafic de temperatură, nefiind respectate prevederile cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.**

Din interviurile cu copiii a rezultat că personalul asigură implicarea acestora în funcție de vârstă, în efectuarea unor activități (menaj, curățenie și prepararea gustărilor/deserturilor solicitate).

Copiii beneficiau de o alimentație corespunzătoare, sănătoasă și echilibrată din punct de vedere calitativ și cantitativ, ținând cont de vârstă, nevoile și preferințele acestora. Se pregăteau meniuri variate de la o zi la alta, ținându-se cont și de preferințele copiilor. Din discuțiile cu copiii, echipa de vizită a constatat că aceștia erau mulțumiți de hrana primită.

#### **e) asigurarea asistenței pentru sănătate**

Copiii din cadrul centrului erau înscriși la medicul de familie angajat în cadrul dispensarului medical din comuna Bascov, județul Argeș. La nivelul Asociației Reaching Out se afla o echipă multidisciplinară din care făceau parte și un asistent medical, care monitoriza starea de sănătate a copiilor.

Serviciile de specialitate în cazul urgențelor medicale erau asigurate de Spitalul de Pediatrie Pitești. În centru existau două beneficiare diagnosticate cu tulburări psihice, luate în evidența medicului psihiatru, care urmau tratament corespunzător, fiind monitorizate prin evaluări și controale medicale de specialitate.



**Medicamentele erau păstrate în condiții necorespunzătoare, într-un dulap care nu era special destinat acestui scop, nefiind închis cu cheie,** potrivit dispozițiilor indicatorului S1.5. Standard 1 Asistența pentru sănătate, Modul IV Sănătatea copilului din Ordinul nr. 1335/2020 *„Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță. Centrul deține un spațiu special (dulap, cameră), închis și securizat, în care sunt depozitate medicamentele și materialele consumabile, necesare tratamentelor medicale. Spațiul respectiv este accesibil numai personalului de specialitate și coordonatorului centrului”*.

**Nu exista o trusă de prim ajutor omologată, medicamentele existente în centru erau păstrate într-un recipient necorespunzător, împreună cu celelalte medicamente.**

Tratamentul se administra de regulă de către personalul medical, exclusiv pe baza recomandărilor medicului, respectiv prin rețetă medicală și instrucțiuni specifice de administrare.

**A fost verificată condica de evidență a medicamentelor și a materialelor consumabile achiziționate folosite pentru tratamentul copiilor și s-a constatat că nu era semnată de persoana care a întocmit-o și de cea care elibera medicamentele, nefiind consemnată nici perioada de utilizare a medicamentelor,** potrivit prevederilor indicatorului S1.6. Standard 1 Asistența pentru sănătate, Modul IV Sănătatea copilului din Ordinul nr. 1335/2020 *„Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile de uz sanitar utilizate pentru îngrijirea copiilor. Centrul deține o condică de evidență a medicamentelor și a materialelor consumabile achiziționate, folosite pentru tratamentul copiilor, în care se consemnează numele copilului, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele”*.

Referitor la gestionarea Covid-19, în cursul anului 2022 nu au avut loc infectări cu Sars-Cov 2 în rândul copiilor din centru sau al angajaților. Pe perioada pandemiei Covid-19 au fost luate măsuri de respectare obligatorie a normelor impuse de Direcția de Sănătate Publică Argeș (purtarea măștilor, testare periodică copii și personal, triaj, izolare acolo unde era cazul), s-au distribuit materiale igienico-sanitare pentru personal și copii, fiind informați cu privire la măsurile de prevenție împotriva infectării.

Copiilor și personalului le-au fost respectate drepturile și le-au fost acordate la timp materialele de igienă personală și colectivă.

#### **f) evaluarea psihologică**





Din punctul de vedere al acordării serviciilor psihologice în cadrul Asociației Reaching Out, beneficiarele centrului erau periodic evaluate și participau cu regularitate la ședințe de consiliere psihologică sub supravegherea psihologului angajat în cadrul centrului, psiholog practicant autonom, specializarea psihologie clinică. Toate dosarele beneficiarelor conțineau documente ce atestau acordarea serviciilor psihologice conform prevederilor Ordinului nr. 1335/2020, Modulul I, Standardul 1 privind *Evaluarea copilului* și a Modulului IV, Standardul 2 privind *Reabilitarea psihologică*. Activitatea de consiliere se desfășura atât individual cât și în grup, într-un spațiu special amenajat și securizant. De asemenea, beneficiarele centrului desfășurau periodic activități de terapie ocupațională cu scopul creșterii încrederii în sine și obținerii aptitudinilor necesare deprinderilor de viață independentă, fiind îndeplinite prevederile legale conform cărora *”copiii beneficiază de servicii de consiliere individuală și de grup, acompaniate de servicii de terapie ocupațională, în vederea stimulării și dezvoltării competențelor sociale și de apreciere a muncii”*.

În cadrul vizitei s-a constatat faptul că Asociația Reaching Out asigura participarea beneficiarelor la servicii de consiliere psihologică destinate diminuării consecințelor experiențelor traumatice suferite, favorizării comunicării și înțelegerii celor din jur. Centrul facilita participarea și implicarea activă a beneficiarelor în procesul de elaborare, luare a deciziilor și implementare a programului personalizat de consiliere psihologică/psihoterapie adecvat vârstei și gradului de maturitate. Programul personalizat de consiliere psihologică și/sau de psihoterapie pentru copiii victime ale traficului de persoane era parte integrantă a planului individualizat de protecție, era reevaluat periodic (cel puțin trimestrial) și era revizuit, atunci când obiectivele terapeutice nu mai corespundeau nevoilor copilului. Realizarea măsurilor cuprinse în programul personalizat de consiliere psihologică, precum și evoluția beneficiarului, erau consemnate în fișa individuală de consiliere psihologică.

Conform Raportelor de consiliere psihologică existente la dosarele beneficiarelor, printre obiectivele terapeutice utilizate se evidențiau identificarea și conștientizarea emoțiilor, învățarea tehnicilor de coping pentru reducerea anxietății, remediarea stimei de sine și creșterea complianței terapeutice, abordarea stărilor opozante și a ieșirilor nervoase, asumarea responsabilității, identificarea formelor de cunoaștere și autocontrol. Astfel, aria de interes și abordare diferea de la o beneficiară la alta, însă intervenția pentru fiecare dintre acestea se realiza pe trei paliere distincte, la nivel cognitiv, emoțional și comportamental. În general, traumele suferite de către beneficiare se





descărcau la nivel comportamental prin tulburări de conduită și tulburări de tip opozant, prin impulsivitate, ca și prin existența unui prag ridicat al sensibilității și a unei toleranțe scăzute la frustrare. Cele mai accentuate tendințe și nevoi identificate de către psihologul din centru erau la nivelul relațiilor interpersonale, în majoritatea lor fiind nevoi ce țineau de relațiile de acceptare, securitate, autorealizare și autonomie. De asemenea, beneficiarele manifestau nevoi de afecțiune, atenție și apreciere, urmarea experiențelor negative trăite în raport cu adulții responsabili (părinți, persoane cu autoritate și putere de decizie).

Din studiul dosarelor și ale documentelor atașate a reieșit faptul că beneficiarele manifestau destul de frecvent modificări ale dispoziției afective, acestea reprezentând expresia instabilității emoționale și a insecurității afective, astfel încât aproape toate minorele au experimentat plecarea din centru fără permisiune, ulterior fiind depistate de poliție și readuse în centru. De altfel, puteau fi observate cu ușurință în centru urme ale opoziționismului și negării, precum și urme ale tulburărilor de comportament și relaționare evidențiate prin obiecte distruse intenționat sau folosite în scopuri de auto- și hetero- agresivitate. În vederea remedierii acestor situații, la dosarele beneficiarelor se regăseau documente privind desfășurarea unor activități specifice pentru prevenirea și combaterea oricărei forme de violență și asigurarea accesului beneficiarelor la servicii de consiliere psihologică/psihoterapie pentru copilul-victimă a traficului de persoane (conform prevederilor Modulului VIII Protecția împotriva violenței asupra copilului victimă a traficului de persoane).

În interacțiunea directă cu minorele beneficiare ale serviciilor centrului Reaching Out am putut constata o atitudine deschisă și cooperantă, acestea declarând relații pozitive și de atașament atât cu personalul angajat, cât și cu șefa centrului. Minorele nu au reclamat disfuncții în desfășurarea activităților zilnice sau în ceea ce privește relația cu personalul angajat, ci dimpotrivă, au menționat faptul că desfășurau împreună cu personalul angajat activități recreative și activități specifice bunei funcționări în cadrul centrului, conform planificărilor zilnice.

Copiii din centru nu prezentau semne de abuz ori disconfort socio-afectiv, aceștia participau liber la discuții, fără a căuta vizual acordul adulților din centru și fără a lăsa impresia de autocenzură. La data vizitei, centrul era corespunzător îngrijit, fiind un mediu cald, primitiv și curat asemănător mediului familial.

Beneficiarele centrului aveau posibilitatea de a menține legătura cu membrii familiei sau alte persoane față de care au dezvoltat relații de atașament, însă nu dețineau telefoane proprii și nu aveau



acces la internet în centru din motive de securitate. Personalul angajat răspundea nevoilor psihofective ale beneficiarelor de a purta conversații telefonice sau de a fi vizitate în centru de către persoanele apropiate, din familie, care nu reprezentau un pericol pentru acestea, în măsura în care menținerea acestor relații nu se opuneau interesului superior la copilului.

**g) sesizări și reclamații**

Centrul deținea o Procedură privind sugestiile, sesizările și reclamațiile copiilor protejați în serviciul de tip rezidențial, care reglementa minimal aspectele referitoare la modalitățile prin care copiii puteau face sugestii și reclamații, **care trebuia întocmită potrivit prevederilor din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018.**

În centru exista un recipient de tip cutie poștală, în care copiii puteau depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate.

**Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor nu a fost prezentat echipei de vizită,** nefiind astfel respectate prevederile indicatorului Im1.S3.2 Standard 3 Sugestii, sesizări/reclamații, Modul VII Drepturi și etică, din Ordinul nr. 1335/2020.

Din interviurile beneficiarilor a rezultat că aceștia erau informați asupra modalității de formulare a eventualelor sugestii, sesizări și reclamații, în caz de nemulțumiri cu privire la activitatea centrului, în concordanță cu vârsta și gradul de maturitate.

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 43 alin. (1) și art. 47 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, **Avocatul Poporului**

**RECOMANDĂ**

**conducerii Centrului Social de tip Rezidențial cu cazare pentru copii victimele traficului de Persoane - Asociația Reaching Out, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**





1. întocmirea materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite, astfel încât copiii să înțeleagă conținutul materialelor, cu respectarea condițiilor de confidențialitate privind adresa/amplasarea centrului, potrivit prevederilor indicatorului S1.1. Standardul 1 Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, Secțiunea I din Anexa Ordinului nr. 1335/2020;
2. actualizarea Regulamentului de Organizare și Funcționare întocmit, cu menționarea la art. 4 alin. (2) a aplicabilității standardelor din Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, nr. 1335/2020 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale de îngrijire și asistență pentru copiii victime ale traficului de persoane;
3. întocmirea procedurilor operaționale din centru, în conformitate cu prevederile din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018;
4. întocmirea documentului care consemnează opinia copilului cu privire la stabilirea măsurii de protecție pentru copilul care a împlinit vârsta de 10 ani, și a planului de acomodare a copilului, potrivit prevederilor indicatorului S1.6. lit. d) și lit. e) Standardul 1 Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, Secțiunea I din Anexa Ordinului nr. 1335/2020;
5. întocmirea Registrului de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor, potrivit indicatorului Im1.S3.2 Standard 3 Sugestii, sesizări/reclamații, Modul VII Drepturi și etică, din Ordinul nr. 1335/2020;
6. urgentarea demersurilor necesare, împreună cu reprezentanții D.G.A.S.P.C Argeș (managerii de caz) pentru obținerea cărților de identitate pentru cele 3 minore;
7. montarea unor veioze în dormitoare și completarea corpurilor de iluminat cu abajururile de protecție, potrivit prevederilor indicatorului S2.1. Standardul 2 Cazarea copiilor, Modulul VI Mediul fizic de viață, Secțiunea I din Anexa Ordinului nr. 1335/2020;
8. analizarea posibilității de a elimina camerele de supraveghere video din dormitoarele centrului, pentru respectarea intimității copiilor și asigurarea protecției acestora, prin contractul încheiat cu o firmă de protecție și pază autorizată în acest sens;
9. păstrarea medicamentelor într-un dulap, special destinat acestui scop, închis cu cheie, în condiții de depozitare corespunzătoare, potrivit prevederilor indicatorului S1.5. Standard 1 Asistența pentru sănătate, Modul IV Sănătatea copilului din Ordinul nr. 1335/2020;





10. achiziționarea unei truse de prim ajutor omologată și păstrarea ei într-un loc corespunzător;
11. semnarea condicii de evidență a medicamentelor și a materialelor consumabile achiziționate folosite pentru tratamentul copiilor de persoana care a întocmit-o și de cea care elibera medicamentele, precum și consemnarea perioadei de utilizare a medicamentelor, potrivit prevederilor indicatorului S1.6. Standard 1 Asistența pentru sănătate, Modul IV Sănătatea copilului din Ordinul nr. 1335/2020;
12. prelevarea corespunzătoare a probelor alimentare într-un frigider separat, special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură, potrivit prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

Craiova, 16 decembrie 2022



